

OUVIDORIA

“



”



O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria da BB Tecnologia e Serviços (BBTS) é o canal de 2ª instância de comunicação entre a Empresa e seus públicos de relacionamento (interno e externo), por meio do qual podem ser encaminhadas sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

A Ouvidoria deverá ser acionada se você:

- Não obtiver resposta ou solução satisfatória junto às áreas da Empresa;
- Tiver ciência de alguma irregularidade;
- Desejar encaminhar sugestões sobre melhorias de serviços;
- Quiser elogiar colegas ou iniciativas da Empresa;
- Necessitar solicitar documentos pessoais.



O que é função da Ouvidoria?

Receber, registrar, instruir, analisar e fornecer tratamento adequado às manifestações, além de propor aos gestores medidas corretivas ou de aprimoramento dos seus processos.

A Ouvidoria atua de forma isenta e independente, garantindo imparcialidade e confidencialidade no tratamento às manifestações recebidas.

O que **não** é função da Ouvidoria?

- Ser 1ª instância na resolução de questões pertinentes à gestão interna;
- Ser responsável pela resolução das manifestações (esta é função da área a ser acionada pela Ouvidoria);
- Atuar como Auditoria, Controle Disciplinar ou Comissão de Ética;
- Atuar em assuntos que estão sendo tratados por meio de canal específico à sua resolução.

Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria:



Denúncia: atos de irregularidades, descumprimento de normas ou leis, além de casos de assédio moral, sexual e atos discriminatórios em geral.

Reclamação: insatisfação relativa a ações adotadas pela BBTS, por suas áreas, empregados ou gestores.

Sugestão: proposição de ideias ou de aprimoramento dos processos e serviços prestados pela BBTS.

Elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação à qualidade dos serviços, processos ou procedimentos adotados por áreas ou empregados da BBTS.

Solicitação: pedido de adoção de providência ou atendimento por parte da BBTS, como a requisição de documentos.



Qual o sistema utilizado para o registro das manifestações?

Para registro e tratamento a BBTS utiliza o **Fala.BR**, plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, criada pela Controladoria-Geral da União (CGU).

O que acontece após o registro no sistema Fala.BR?

O sistema enviará o número de protocolo e o prazo de resposta ao manifestante.

A Ouvidoria realizará uma avaliação da manifestação e dependendo do tratamento a ser dado: poderá responder à manifestação; solicitar complementação de informações; prestar orientações ou encaminhar à área responsável pela avaliação do caso.

Nos casos de denúncias, compete à Ouvidoria verificar se há ou não elementos mínimos que possibilitem a análise dos fatos (Análise de Admissibilidade) e, sendo possível, encaminhá-las para o Controle Disciplinar, que dará o devido tratamento.

A Ouvidoria preserva a confidencialidade?

Sim. O acesso aos dados pessoais será feito somente quando necessário ao tratamento da manifestação. No entanto, a Ouvidoria não se responsabiliza por informações disponibilizadas ou divulgadas pelo próprio manifestante a terceiros.

A Ouvidoria preserva o anonimato?

Sim. É possível enviar as manifestações de maneira anônimas (sem identificação). No entanto, a falta de dados do manifestante impossibilita o acompanhamento da sua manifestação no sistema e pode dificultar ou inviabilizar o tratamento, em função da impossibilidade de contato para obter informações adicionais.

Poderei sofrer represália?

Não. Os envolvidos em investigações internas e os denunciantes que, de boa-fé, contribuírem com informações sobre qualquer fato ou postura que venha a ferir os normativos internos, o Código de Ética e Normas de Conduta da BBTS ou à legislação, não poderão sofrer retaliação, sanção, perseguição ou qualquer forma de constrangimento por parte dos envolvidos.

Caso ocorra, a Ouvidoria deverá ser comunicada e os responsáveis estarão sujeitos à aplicação da N116 – Regulamento Disciplinar.



Como posso acionar a Ouvidoria?



INTERNET

<https://falabr.cgu.gov.br>



TELEFONE

(61) 3348-5605



PRESENCIAL

Gerência de Riscos, Compliance e Governança (Geric)

SEPN 508, Bloco C - W3 Norte, 4º andar - Brasília/DF - Asa Norte, 70740-543



E-MAIL

ouvidoria@bbts.com.br

(disponível para esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento da Ouvidoria)



ATENDIMENTO

Segunda à sexta, de 09h às 12h / 13h às 18h

(devido à pandemia, os atendimentos telefônico e presencial poderão estar temporariamente inoperantes)



OUVIDOR

Carlos Alberto Loureiro da Silva



- **Coordenação e produção:**
Geric – Gerência de Riscos,
Compliance e Governança
- **Capa, projeto gráfico e diagramação:**
Dimac – Divisão de Marketing
e Comunicação
- **Versão:**
02

